

Politikou Certifikačního orgánu pro personál (dále jen COP) je, že veškeré stížnosti, odvolání a připomínky zákazníků, uchazečů, certifikovaných osob a příp. dalších stran týkajících se certifikačního procesu, jsou vyřizovány bezodkladně, nestranně a nezaujatě.

Podání odvolání, jeho prošetřování a rozhodnutí o odvolání nesmí vést k žádnému diskriminačnímu opatření vůči navrhovateli ze strany COP.

Stížnosti, odvolání a připomínky eviduje a dokumentuje dokumentátorka COP. Kontaktní údaje na dokumentátorky jsou:

pro oblast certifikace NDT personálu:

Petra Princova

E-mail: princova@tuev-nord.cz

Telefon: +420 296 587 234

pro oblast svařování:

Gabriela Bulatová

E-mail: bulatova@tuev-nord.cz

Telefon: +420 595 955 060

Stížnosti, odvolání a připomínky musí být doručeny písemně a jsou následně předávány vedoucímu COP.

Stížnosti a odvolání zásadně řeší pracovník, který se v konkrétním případě neúčastnil certifikačního procesu. Prioritně je to vedoucí COP, v případě kolize, jeho zástupce, který odvolání, připomínky a stížnosti řeší v následujících krocích:

- a) bezodkladně zajistí informování zákazníka/uchazeče/osobu/zainteresovanou stranu o přijetí stížnosti, odvolání (připomínky) a o předpokládaném termínu k přijetí stanoviska,
- b) vyžádá si od příslušného pracovníka veškeré podklady (záznam o stížnosti, záznamy a dokumentaci k zakázce atd.) a jejich stanovisko ke stížnosti a odvolání (připomínce). V případě, že se jedná o odvolání k rozhodnutí o certifikaci, předá podklady Programové komisi se žádostí o stanovisko a doporučení korekce rozhodnutí
- c) přezkoumá podklady od příslušného pracovníka, stanovisko Programové komise a posoudí oprávněnost stížnosti, odvolání (připomínky). V případě, že příčina stížnosti je spojena se systémem jakosti COP, přijme po dohodě s Manažerem jakosti COP či Manažerem pro akreditace opatření k nápravě
- d) navrhne postup řešení, příp. zdůvodnění zamítnutí. Pokud se jedná o závažnou stížnost (připomínku), která by mohla vést k vážným právním důsledkům nebo by mohla vyvolat škodu nebo se jedná o ohrožení pověsti COP nebo celé společnosti, pak celý problém projedná ještě s jednatelem společnosti
- e) v případě odvolání předá všechny podklady a doporučení tomu pracovníkovi (garant nebo jeho zástupce), který daný případ neuvolňoval a vyžádá si rozhodnutí o certifikaci (další postup je standardní v rámci procesu certifikace)
- f) nejpozději do 1 měsíce v případě stížnosti a připomínky nebo do 2 měsíců v případě odvolání odešle příslušné osobě písemnou zprávu o řešení. Pokud v této době nebude řešení ještě známo, odešle v tomto termínu prozatímní zprávu s termínem zprávy konečné.

Proti opakovanému rozhodnutí o certifikaci, vyvolaném odvoláním, není odvolání u vedoucího COP ani u jiného orgánu COP. Vedoucí COP je vždy plně odpovědný za rozhodnutí o odvolání.